



KRATAK VODIČ · PROCES · KORISNIČKA PODRŠKA

Svaki servisni kanal ima svoje sanduče? Chat, portal i telefon u jednom pregledu tiketa.

Garancija, rezervni dijelovi, datum isporuke: kupci pitaju na chatu na web stranici, u korisničkom portalu i telefonom. Ovaj kratki vodič pokazuje kako Conversation Agent odgovara iz vašeg znanja, kako zahtjevi kupaca stižu kao tiketi sa njihovom historijom i kako vaš tim sve radi na jednom mjestu.

NAJVAŽNIJE U JEDNOJ REČENICI

Agent odgovara iz vaše baze znanja, daje status narudžbe nakon verifikacije, a zahtjev kupca stiže kao tiket sa njegovom historijom u jednom pregledu sa SLA po prioritetu.

01 · U ČEMU JE PROBLEM

Svaki kanal ima svoju gomilu.

Kupac pita za rezervni deo u chatu, sutradan zove zbog svog slučaja garancije, pa još pošalje i e-poruku. Svaki zahtev završi na drugom mestu, a onaj ko odgovara ne zna za ostale. Kupac svaki put iznova objašnjava problem.

ZAŠTO SE TO DEŠAVA

Svaki kanal ima svoje sanduče

Poruke iz chata, beleške sa telefona i e-poruke stoje odvojeno. Ko radi zahtev, ne vidi šta je kupac juče pitao preko drugog kanala.

Odgovori žive u glavama i registratorima

Svaki kolega poznaje uslove garancije, brojeve rezervnih delova i rokove isporuke na svoj način. Zavisno od toga ko odgovara, isto pitanje dobija drugačiji odgovor.

Istorija se gubi pri predaji

Kada se pitanje prosledi dalje, često nedostaje ono što je već rečeno. Kupac se ponavlja, a vaš tim počinje ponovo od nule.

KAKO TO PRIMETITI

- Kupci problem opisuju iznova već pri drugom kontaktu.
- Zahtevi za povratni poziv leže na papirićima ili u spisku koji vodi jedna osoba.
- Da li je zahtev odgovoren, zna samo onaj ko ga je obradio.
- Pitanja o statusu isporuke stižu čatom, telefonom i e-poštom po nekoliko puta.
- Van radnog vremena pitanja čekaju dok se tim ne vrati.

02 · PRISTUP UZ PAPEROFFICE

Jedno znanje, jedan pregled tiketa.

Chat na sajtu i telefon odgovaraju na standardna pitanja iz vaše baze znanja. Sve što treba da se reši sa čovekom postaje tiket sa istorijom razgovora, kao i svaki zahtev iz korisničkog portala. Vaš tim sve obrađuje u jednom pregledu tiketa.

1

Povežite znanje i podatke o porudžbinama

Članci i često postavljana pitanja nalaze se u bazi znanja, koja se održava po jeziku. Operativni izvori preslikavaju porudžbine, fakture i cene iz vaše prodavnice ili ERP-a, uz recepte za JTL-Wawi i Holded.

[MODUL: BAZA ZNANJA](#)

2

Odgovarajte u chatu na sajtu

Conversation Agent odgovara iz baza znanja koje mu dodelite, na jeziku vaše stranice. Članke koji imaju web adresu povezuje, pa kupci mogu sami da pročitaju.

[MODUL: CONVERSATION AGENT · CHAT NA SAJTU](#)

3

Odgovarajte telefonom

Na vašem sopstvenom telefonskom broju isti agent prima pozive, a nakon vašeg pozdrava sledi obaveštenje o AI-ju i snimanju. Status porudžbine daje nakon broja porudžbine i poštanskog broja.

[MODUL: CONVERSATION AGENT · TELEFON](#)

4

Otvorena pitanja postaju tiketi

U chatu kupac šalje zahtev sa svojom e-adresom i istorijom razgovora; telefonom SMS link vodi do obrasca. U korisničkom portalu tikete otvaraju sami.

[MODUL: SISTEM TIKETA](#)

5

Tim odgovara, kupac čita u portalu

Ticket Copilot sažima istoriju i priprema nacrt odgovora na jeziku kupca. Vaš tim ga šalje, a kupac dobija obaveštenje e-poštom i čita ga u portalu.

[MODUL: TICKET COPILOT](#)

03 · U APLIKACIJI

Kako podesiti proces za servis.

Pet koraka u aplikaciji. Helpdesk AI je uključen od Plus plana, a chat na sajtu i telefon sa Conversation AI od Profesionalnog plana.

1

Unesite znanje i podatke

Pod **Knowledge Base AI** › **Članci** napišite članke i često postavljana pitanja. Pod **Knowledge Base AI** › **Operativni izvori** povežite porudžbine iz vaše prodavnice ili ERP-a, da agent može da da status nakon verifikacije.

2

Napravite agenta

Pod **Conversation AI** › **Agenti za razgovor** napravite agenta sa ulogom **Javni agent**, napišite pozdrav i uputstva i izaberite baze znanja iz kojih odgovara.

3

Uključite chat i telefon

Na kartici **Chat na web stranici** unesite svoje domene i kopirajte **Umetni isječak**. Na kartici **Telefonija** zatražite sopstveni telefonski broj i prosledite mu broj vaše firme.

4

Podesite portal i rokove

Pod **Helpdesk AI** › **Podešavanja** podesite naziv i boje portala; slika vaše organizacije služi kao logo. Zatim unesite rokove za odgovor i rešenje po prioritetu u vašem radnom vremenu.

5

Obradujte tikete

Pod **Helpdesk AI** › **Pregled tiketa** dodelite i odgovorite. U bočnom panelu **PaperOffice Agent** Copilot sažima istoriju i stavlja nacrt u polje za odgovor.

SAVET IZ PRAKSE

Interne beleške postavite na Interno Javni agenti odgovaraju iz objavljenih unosa i vaših izvora sa sajta. Interne beleške, na primer pravila o kulantnosti, postavite na status Interno: tada ostaju skrivene od portala, chata na sajtu i javnih agenata.

04 · PRIMER

Proizvođač kućnih aparata u korisničkoj podršci.



Proizvođač mašina za veš i sušilica sa osam ljudi u korisničkoj podršci. Kupci pitaju o garanciji, rezervnim delovima i datumima isporuke telefonom, e-poštom i preko kontakt formulara. Zahtevi za garanciju se štampaju i prolaze iz ruke u ruku.

PRE

- Zahtevi za garanciju stižu e-poštom i poštom i leže odštampani na stolu.
- Svaki kolega odgovara na pitanja o rezervnim delovima iz svojih beleški.
- Pri povratnom pozivu kupac problem opisuje iznova od početka.
- Ko ima koji zahtev, zapisano je na spisku na stolu tima.

UZ PAPEROFFICE

- Agent odgovara na standardna pitanja o garanciji i rezervnim delovima u chatu i telefonom.
- Status isporuke daje iz podataka prodavnice nakon broja porudžbine i poštanskog broja.
- Slučajevi garancije stižu kao tiketi sa istorijom, a kupci šalju fotografije i račune u portalu.
- Vođa tima dodeljuje u pregledu tiketa, a Copilot priprema nacrt odgovora.

Izmišljen primer radi ilustracije. Sami proverite koje podatke o garanciji i porudžbini agent sme da saopšti i koja pitanja uvek treba da idu čoveku.

05 · KONTROLNA LISTA

Da li je vaša služba spremna za jedan pregled tiketa?

Prođite ove tačke sa svojim timom za servis, po mogućnosti uz zahteve iz poslednjih nedelja pri ruci.

- | | |
|--|---|
| ☐ Preko kojih kanala kupci danas pitaju i gde završi svaki zahtev? | ☐ Koja pitanja vaš tim najčešće čuje i gde je odgovor danas? |
| ☐ Koji sadržaj kupci smeju da čuju, a šta ostaje interno? | ☐ Koje podatke o porudžbini agent sme da deli i iz kog sistema dolaze? |
| ☐ Kojom verifikacijom kupac može da sazna status svoje porudžbine? | ☐ Na kojim domenima bi chat na sajtu trebalo da se pojavljuje? |
| ☐ Koja pitanja uvek treba da idu čoveku, na primer reklamacije ili slučajevi kulantnosti? | ☐ Ko u timu obrađuje tikete, a ko ih dodeljuje? |
| ☐ Koje vreme za odgovor i rešenje važi po prioritetu? | ☐ Na kojim jezicima pitaju vaši kupci i koji glas odgovara za telefon? |

06 · ČESTO POSTAVLJANA PITANJA

Šta menadžeri servisa pitaju pre nego što počnu.

Odakle agent dobija odgovore?

Iz baza znanja koje mu dodelite, a za status porudžbine iz vaših operativnih izvora. Dokumenti u Workspace-u ostaju zaključani za posetioce sajta i pozivaoce.

Šta ako agent ne može da pomogne?

U chatu kupac šalje zahtev sa svojom e-adresom i istorijom razgovora. Telefonom dobija SMS link do obrasca, a poslati obrazac postaje tiket. Ili ostavlja zahtev za povratni poziv kao tiket.

Da li Copilot sam odgovara kupcima?

Copilot priprema nacrt, a vaš tim šalje. Stavlja nacrt u polje za odgovor ili ga čuva kao internu napomenu, a slanje mu ostaje zaključano.

Mogu li kupci da vide odakle dolazi odgovor?

U chatu na sajtu agent povezuje članke koji imaju web adresu, na primer stranice iz izvora sajta. Tako kupci mogu sami da pročitaju na stranici. Telefonom odgovara kratkim rečenicama.

Može li kupac da zna da odgovara AI?

Da. U prozoru chata se ispod imena pojavljuje „AI asistent“. Telefonom obaveštenje nakon vašeg pozdrava kaže da govori AI asistent i da se poziv može snimati.

Kako pratimo stanje?

Pregled tiketa prikazuje status, prioritet i dodelu i označava tikete koji uskoro ističu ili kasne kada su SLA rokovi aktivni. Kontrolna tabla prikazuje ključne brojeke kao što su Prekoračeno i Ne dodeljeno.

07 · KAKO DA POČNETE

Počnite sa jednim agentom i jednim kanalom

Napišite najčešće odgovore pod **Knowledge Base AI › Članci**, napravite agenta pod **Conversation AI › Agenti za razgovor** i ugradite chat na sajtu. Naplata se zasniva na upotrebi, a na stranici sa cenama su detalji.

Pročitajte tehničke listove

Baza znanja, Conversation Agent za chat na sajtu i telefon, poslovni podaci, sistem tiketa i Ticket Copilot su opisani, svaki sa putanjom kroz meni.

Probajte agenta u laboratoriji

Isprobajte agenta sa pravim pitanjima vaših kupaca pre nego što **Umetni isječak** ode na vaš sajt.

Počnite zajedno

Za podešavanje i izbor plana rado ćemo vas savetovati preko stranice kontakta.

TEHNIČKI LISTOVI O OVOJ TEMI

Baza znanja

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-sr.pdf

Conversation Agent · Chat na sajtu

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-web-chat-sr.pdf

Conversation Agent · Telefon

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-phone-sr.pdf

Poslovni podaci za AI agente

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ops-sources-sr.pdf

Sistem tiketa

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-system-sr.pdf

Ticket Copilot

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-agent-sr.pdf

VIŠE O OVOJ TEMI

Korisnička podrška

paperoffice.ai/sr/solutions/proces/automatska-ai-korisnicka-sluzba-chatbot



VIŠE O OVOJ TEMI

paperoffice.ai/sr/solutions/proces/automatska-ai-korisnicka-sluzba-chatbot

CENE

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/sr/kontakt